

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI DI BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

Sigit Heri S, Sri Ati¹

Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, S.H Tembalang Semarang 50269, Telepon (024) 76408619

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah, dengan menggambarkan persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif-kualitatif dengan menggunakan jenis studi kasus. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung layanan sirkulasi Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah pada bulan Mei 2011 yaitu sebanyak 29.927 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Pengolahan data menggunakan statistika deskriptif dengan distribusi frekuensi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa 70% responden memberikan persepsi bahwa layanan sirkulasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah baik,

20% responden menyatakan sangat baik dan sisanya 10% responden menyatakan kurang baik.

Kata kunci : persepsi, pemustaka, layanan sirkulasi

The objective of this research is to find out user's perception to circulation service in Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah, by describing user's perception. The research method used is descriptive qualitative-quantitative by using case studies. The population in this research is users in May 2011 that is 29.927 people, and the sample is 100 people. The data is collected by using questionnaire and interviews. To analyze the data, statistical descriptive and distributing frequency were used. Based on the result analysis data, obtained that 70% respondent gave perception circulation service in Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah is good, 20% respondent stated very good, and the rest 10% respondent stated not quite good.

Keyword : perception, user, circulation service

¹ Dosen Pembimbing Penulis

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada masa sekarang ini telah menyebabkan perkembangan informasi yang semakin pesat pula. Perpustakaan sebagai pusat informasi semakin dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna, sehingga dapat menarik perhatian pemustaka dari berbagai kalangan dengan latar belakang yang berbeda seperti anak-anak, pelajar, mahasiswa, dosen, peneliti, dan sebagainya. Perpustakaan umum sebagai perpustakaan yang menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat, harus dapat memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda.

Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu perpustakaan umum di kota Semarang yang menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang heterogen. Salah satu layanan yang terdapat di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah Layanan Sirkulasi. Layanan Sirkulasi adalah layanan yang diberikan perpustakaan kepada pengguna dalam bentuk meminjamkan koleksi selama beberapa waktu. Layanan ini, sering kali dianggap sebagai ujung tombak suatu perpustakaan karena layanan inilah yang paling sering digunakan oleh pemustaka. Karena itulah kualitas layanan ini

dapat mempengaruhi citra pemustaka terhadap perpustakaan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif - kualitatif dengan menggunakan jenis studi kasus. Menurut Supardi (2005: 27), "Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka kemudian dilakukan analisis".

Penelitian Deskriptif Kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan temuan variabel di lapangan yang tidak memerlukan skala hipotesis. Jadi, sifatnya hanya menggambarkan dan menjabarkan temuan di lapangan.

Menurut Sulistyio-Basuki (2006: 110), penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia. Bilamana memungkinkan dan dianggap tepat, deskripsi semacam itu dilakukan secara kuantitatif agar dapat dilakukan analisis statistik.

Penentuan Sampel

Populasi yang penulis gunakan sebagai objek penelitian adalah pemustaka layanan Sirkulasi dewasa di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan data statistik bulan Mei 2011 jumlah pemustaka layanan sirkulasi dewasa adalah 29.927 orang.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penarikan Simple random sampling. Menurut Purwanto (2007 : 41) yang dimaksud Simple random sampling adalah sampel yang diambil secara random/acak dari semua populasi, sehingga setiap pemustaka layanan Sirkulasi Dewasa mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih.

Menurut Bungin (2009 : 105) untuk mengetahui ukuran sampel yang representatif dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan :

N = Besarnya populasi

n = Besarnya sampel

d = Tingkat kepercayaan / ketepatan yang diinginkan 10%.

Dengan rumus tersebut dapat dihitung ukuran sampel dari jumlah populasi 29927 dengan tingkat kepercayaan (d) 10% sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$
$$n = \frac{29.927}{(29.927)(0.10) + 1}$$

$$n = 99,66 = 100$$

Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kuesioner,

Teknik ini dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan yang ada kaitannya dengan layanan sirkulasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, sehingga dapat mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

2. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan pada para informan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara langsung.

3. Metode Dokumentasi

Metode ini dilakukan guna memperoleh data jumlah pengunjung Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009: 38), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu variabel persepsi pengguna.

Adapun aspek kualitas layanan yang terkait dengan persepsi pengguna terhadap layanan sirkulasi dan merupakan indikator penelitian adalah sebagai berikut :

1. Koleksi

- a. Jumlah Koleksi,
- b. Kelengkapan Koleksi,
- c. Kesesuaian koleksi,
- d. Kemutakhiran (aktual) koleksi,
- e. Keakuratan koleksi.

2. Fasilitas

- a. Ketersediaan informasi,

- b. Kenyamanan memperoleh layanan,
- c. Sarana dan Prasarana.
3. Sumber daya manusia
 - a. Kesopanan dan keramahan petugas,
 - b. Ketanggapan petugas,
 - c. Kemampuan dalam menjawab pertanyaan pengguna,
 - d. Kecepatan dalam memberikan informasi.
4. Layanan perpustakaan
 - a. Waktu layanan,
 - b. Sistem layanan,
 - c. Kecepatan layanan,
 - d. Kemudahan mendapatkan layanan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi untuk menggambarkan persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Kualitatif

Berdasarkan Hasil dari wawancara dengan petugas diketahui bahwa luas layanan sirkulasi dewasa di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memiliki luas sebesar 416,56 M². Luas ruangan tersebut telah memadai untuk menampung pemustaka yang datang tiap harinya, sehingga pemustaka dapat menggunakan layanan tersebut dengan leluasa.

Untuk memudahkan pemustaka dalam menemukan bahan pustaka yang diinginkan, layanan sirkulasi dewasa dilengkapi dengan

sarana penelusuran salah satunya yaitu OPAC (Online Public Access Catalog). Layanan sirkulasi dewasa memiliki 6 unit komputer yang disediakan untuk kegiatan penelusuran informasi, akan tetapi beberapa unit komputer tersebut mengalami kerusakan sehingga hanya 3 unit komputer yang dapat beroperasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas yang telah dilakukan 3 unit komputer tersebut telah mampu memenuhi kebutuhan pemustaka akan sarana penelusuran

Analisis Deskriptif Kuantitatif

1. Persepsi Pemustaka Terhadap Koleksi

a. Jumlah koleksi

Dari penyebaran kuesioner tanggapan responden tentang jumlah koleksi di layanan sirkulasi, diperoleh hasil sebagian besar responden (54 responden atau 54%) berpendapat bahwa jumlah koleksi yang ada sesuai dengan kebutuhan, kemudian sebesar 14 responden (14%) menyatakan sangat sesuai dengan kebutuhan, 30 responden (30%) menyatakan kurang sesuai dengan kebutuhan, dan sisanya 2 responden (2%) menyatakan tidak sesuai dengan kebutuhan.

b. Kelengkapan koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kelengkapan koleksi yang ada dalam layanan sirkulasi, diperoleh hasil sebagian besar responden (47 responden atau 47%) menyatakan bahwa koleksi yang ada dalam layanan sirkulasi kurang lengkap, kemudian 10

responden (10%) menyatakan sangat lengkap, 42 responden (42%) menyatakan lengkap, dan sisanya 1 responden (1%) menyatakan tidak lengkap.

c. Kesesuaian koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kesesuaian koleksi terhadap kebutuhan pemustaka, diperoleh hasil sebagian besar responden (73 responden atau 73%) menyatakan koleksi yang ada sesuai dengan kebutuhan, kemudian 7 responden (7%) menyatakan koleksi yang ada sangat sesuai dengan kebutuhan, dan sisanya 20 responden (20%) menyatakan kurang sesuai dengan kebutuhan.

d. Kemutakhiran koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kemutakhiran koleksi buku yang ada di layanan sirkulasi, diperoleh hasil sebagian besar responden (48 responden atau 48%) menyatakan bahwa koleksi yang ada mutakhir, kemudian 6 responden (6%) menyatakan sangat mutakhir, 44 responden (44%) menyatakan koleksi yang ada kurang mutakhir, dan sisanya 2 responden (2%) menyatakan koleksi yang ada tidak mutakhir.

e. Keakuratan koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang keakuratan koleksi di layanan

sirkulasi, diperoleh hasil sebagian besar responden (55 responden atau 55%) menyatakan bahwa koleksi yang tersedia akurat, kemudian 12 responden (12%) menyatakan koleksi yang ada sangat akurat, dan sisanya 33 responden (33%) menyatakan kurang akurat.

2. Persepsi Responden Terhadap Fasilitas Layanan

a. Ketersediaan koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang koleksi yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan informasi, diperoleh hasil sebagian besar responden (58 responden atau 58%) menyatakan koleksi yang ada memenuhi kebutuhan informasi, kemudian 13 responden (13%) menyatakan sangat memenuhi, dan sisanya 29 responden (29%) menyatakan kurang memenuhi.

b. Kenyamanan dalam memanfaatkan layanan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang Kenyamanan dalam memanfaatkan layanan, diperoleh hasil sebagian besar responden (62 responden atau 62%) menyatakan nyaman, kemudian 30 responden (30%) menyatakan sangat nyaman, 7 responden (7%) menyatakan kurang nyaman, dan 1 responden (1%) menyatakan tidak nyaman.

c. Sarana dan prasarana

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang sarana dan prasarana yang tersedia dalam layanan sirkulasi, diperoleh hasil sebagian besar responden (67 responden atau 67%) menyatakan sarana dan prasarana yang tersedia sesuai, kemudian sejumlah 10 responden (10%) menyatakan sangat sesuai, dan sisanya 23 responden (23%) menyatakan kurang sesuai.

3. Persepsi responden terhadap SDM

a. Prilaku pustakawan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang prilaku petugas saat memberikan pelayanan, diperoleh hasil sebagian besar responden (72 responden atau 72%) menyatakan prilaku pustakawan dalam memberikan layanan baik, kemudian 16 responden (16%) menyatakan sangat baik, 11 responden (11%) menyatakan kurang baik, dan 1 responden (1%) menyatakan tidak baik.

b. Ketanggapan pustakawan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang Ketanggapan pustakawan, diperoleh hasil sebagian besar responden (63 responden atau 63%) menyatakan pustakawan tanggap dalam menjalankan tugasnya, kemudian 14 responden (14%) menyatakan sangat tanggap, 22 responden (22%) menyatakan kurang

tanggap, dan selanjutnya 1 responden (1%) menyatakan tidak tanggap.

c. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan, diperoleh hasil sebagian besar responden (68 responden atau 68%) menyatakan kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan memuaskan, kemudian 3 responden (3%) menyatakan sangat memuaskan, 28 responden (28%) menyatakan kurang memuaskan, dan sisanya 1 responden (1%) menyatakan tidak memuaskan.

d. Ketrampilan dan kecepatan pustakawan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang ketrampilan dan kecepatan pustakawan dalam memberikan layanan, diperoleh hasil sebagian besar responden (68 responden atau 68%) menyatakan ketrampilan dan kecepatan pustakawan memuaskan, kemudian 7 responden (7%) menyatakan sangat memuaskan, 24 responden (24%) menyatakan kurang memuaskan, dan sisanya 1 responden (1%) menyatakan tidak memuaskan.

4. Persepsi pemustaka terhadap layanan

a. Waktu layanan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang waktu layanan yang diberikan,

diperoleh hasil sebagian besar responden (56 responden atau 56%) menyatakan memadai terhadap waktu layanan perpustakaan, kemudian 38 responden (38%) menyatakan sangat memadai, dan sisanya 6 responden (6%) menyatakan kurang memadai.

b. Sistem layanan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang sistem layanan yang diterapkan, diperoleh hasil sebagian besar responden (61 responden atau 61%) menyatakan sistem layanan baik, kemudian sejumlah 34 responden (34%) menyatakan sangat baik, 4 responden (4%) menyatakan kurang baik, dan 1 responden (1%) menyatakan tidak baik.

c. Kecepatan layanan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kecepatan layanan, diperoleh hasil sebagian besar responden (76 responden atau 76%) menyatakan kecepatan layanan cepat, kemudian 11 responden (11%) menyatakan sangat cepat, dan sisanya 13 responden (13%) menyatakan kurang cepat.

d. Kemudahan layanan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kemudahan dalam mendapatkan layanan, diperoleh hasil sebagian besar responden (72 responden atau 72%) menyatakan mudah, selanjutnya 14 responden

(14%) menyatakan sangat mudah, 12 responden (12%) menyatakan kurang mudah, dan 2 responden (2%) menyatakan tidak mudah.

Hasil penelitian terhadap variabel yang diteliti dalam penelitian ini akan diambil simpulannya dengan menentukan skor interval kelasnya terlebih dahulu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai terbesar} - \text{Nilai terkecil}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Variabel Persepsi Pemustaka

Nilai terbesar = 64

Nilai terkecil = 16

Jumlah kelas = 4

$$\begin{aligned} \text{Interval kelas} &= \frac{(64 - 16)}{4} \\ &= 12 \end{aligned}$$

Tabel 1 Skor Variabel Persepsi Pemustaka

No	Skor	Kode	Skala
1	16 – 28	1	Tidak Baik
2	28,1 – 40	2	Kurang Baik
3	40,1 – 52	3	Baik
4	52,1 – 64	4	Sangat Baik

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan, dapat diketahui kesimpulan persepsi mengenai layanan sirkulasi pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Simpulan Hasil Penelitian Variabel Persepsi Pemustaka

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	20	20%
Baik	70	70%
Kurang Baik	10	10%
Tidak Baik	0	0%
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden kecenderungannya memiliki persepsi yang baik terhadap layanan sirkulasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, yaitu sejumlah 70 responden (70%), 20 responden (20%) menyatakan sangat baik dan sisanya 10 responden (10%) menyatakan kurang baik. Berdasarkan hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa layanan sirkulasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah baik dengan persentase sebesar 70% (70 responden).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data terhadap 100 responden, maka persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka terhadap koleksi layanan sirkulasi dinyatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa 58% responden mempersepsikan koleksi layanan sirkulasi baik. Namun masih banyak responden (47%) yang menyatakan bahwa koleksi yang tersedia kurang lengkap, dan dari segi kemutakhiran koleksi banyak responden (48%) yang menyatakan bahwa koleksi yang tersedia mutakhir, tapi hal ini hanya berbanding sedikit terhadap responden yang menyatakan kurang mutakhir (44%).
2. Persepsi pemustaka terhadap fasilitas layanan sirkulasi dinyatakan baik. Hal ini

dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa 60% responden mempersepsikan fasilitas layanan sirkulasi baik.

3. Persepsi pemustaka terhadap SDM layanan sirkulasi dinyatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa 66% responden mempersepsikan SDM layanan sirkulasi baik.
4. Persepsi pemustaka terhadap pelayanan di layanan sirkulasi dinyatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa 66% responden mempersepsikan pelayanan di layanan sirkulasi baik.

Simpulan keseluruhan hasil penelitian dari 16 item pertanyaan yang dibagikan kepada 100 responden didapat hasil bahwa 70% kecenderungan persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah sudah baik.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut ini adalah beberapa saran yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi dalam kaitannya dengan persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi. Saran tersebut dapat penulis sampaikan antara lain sebagai berikut:

1. Pengadaan koleksi perpustakaan hendaknya dilakukan, melalui survei terhadap pengguna untuk mengetahui kebutuhan koleksi pengguna dan juga sebagai alat evaluasi koleksi.

2. Perlunya penggantian atau perbaikan unit komputer yang rusak agar kegiatan penelusuran koleksi dapat berjalan secara maksimal.
3. Selalu meningkatkan pelayanan sirkulasi dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan usulan pemustaka, karena kepuasan pemustaka tidak akan tetap tetapi akan berubah secara terus menerus.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Chaplin, J.P. 2008. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta : Raja Grafindo Utama.
- F. Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis multivariate dengan progam SPSS*. Edisi 2, Cet 4. Semarang Badan Penerbit UNDIP
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Purwanto, Erwan Agus. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif : Untuk masalah Administrasi Publik dan Masalah- masalah Sosial*. Yogyakarta : Gaya media.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki.1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : UII Press
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto.
- Walgito, Bimo.2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi
- Widayatun, Tri Rusmi. 1999. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: Sagung Seto.
- Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. Jakarta : Bumi Aksara.